

## บทที่ 4

### พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

#### 4.1 ลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลจากการสำรวจ

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 578 รายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน สามารถสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 578 ราย แบ่งออกเป็นเพศชายเท่ากับร้อยละ 44.46 และเพศหญิงร้อยละ 55.54 ส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.59 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี นอกจากนี้มีสถานภาพโสด ร้อยละ 42.39 สมรสแล้ว ร้อยละ 54.15 และหย่าร้างร้อยละ 3.46 จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่มีสมาชิก 4 คน ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป แหล่งรายได้มาจาก 1 ทาง คือรายได้หลักจากการประกอบอาชีพ รูปแบบการออมคือ การฝากเงินกับธนาคาร รองลงมาคือ การซื้อประกันชีวิต และลงทุนในทองคำ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท รายจ่ายที่มากที่สุด อันดับ 1 คือ การอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 41.70 อันดับ 2 คือการผ่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 17.13 และอันดับ 3 คือ การผ่อนรถ คิดเป็นร้อยละ 14.36

นอกจากนี้เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะลดการบริโภค ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.35 รองลงมาคือ การกู้ยืมซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.66 การนำเงินออมออกมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 19.69 และสุดท้ายคือ การหารายได้เพิ่ม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.87 โดยแหล่งของการกู้ยืมส่วนใหญ่ คือการกู้ยืมจากญาติ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 39.15 ของกลุ่มตัวอย่างที่กู้ยืมเงินเมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ทั้งนี้หากแบ่งแหล่งการกู้ยืมเป็น 2 ทาง คือ ในระบบและนอกระบบ พบว่าผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอรายจ่ายจะกู้เงินจากผู้ให้บริการในระบบร้อยละ 37.45 และกู้จากผู้ให้บริการนอกระบบร้อยละ 62.55

ตารางที่ 4.1  
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลทั่วไป          |                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n= 578 ) |
|-----------------------|-----------------------|------------|------------------|
| เพศ                   | ชาย                   | 257        | 44.46            |
|                       | หญิง                  | 321        | 55.54            |
| อายุ                  | 20-25 ปี              | 57         | 9.86             |
|                       | 26-30 ปี              | 119        | 20.59            |
|                       | 31-35 ปี              | 112        | 19.38            |
|                       | 36-40 ปี              | 74         | 12.80            |
|                       | 41-45 ปี              | 83         | 14.36            |
|                       | 46-50 ปี              | 55         | 9.52             |
|                       | 51-60 ปี              | 54         | 9.34             |
|                       | 61 ปีขึ้นไป           | 24         | 4.15             |
| สถานภาพ               | โสด                   | 245        | 42.39            |
|                       | สมรส                  | 313        | 54.15            |
|                       | หย่า                  | 20         | 3.46             |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัว | 1 คน                  | 18         | 3.11             |
|                       | 2 คน                  | 63         | 10.90            |
|                       | 3 คน                  | 100        | 17.30            |
|                       | 4 คน                  | 170        | 29.41            |
|                       | 5 คน                  | 86         | 14.88            |
|                       | มากกว่า 5 คน          | 141        | 24.39            |
| ระดับการศึกษาสูงสุด   | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 102        | 17.65            |
|                       | มัธยมศึกษา ปวช. ปวส.  | 158        | 27.34            |
|                       | อนุปริญญา             | 26         | 4.50             |
|                       | ปริญญาตรี             | 203        | 35.12            |
|                       | ปริญญาโท              | 89         | 15.40            |
| อาชีพ                 | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 36         | 6.23             |
|                       | พนักงานบริษัทเอกชน    | 283        | 48.96            |
|                       | กิจการส่วนตัว         | 60         | 10.38            |
|                       | ค้าขาย                | 179        | 30.97            |
|                       | รับจ้างทั่วไป         | 20         | 3.46             |

ตารางที่ 4.1  
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                              |                           | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=578 ) |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------|-----------------|
| รายได้ต่อเดือน ของตัวเอง<br>(บาท/เดือน)   | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 | 129        | 22.32           |
|                                           | 10,001 – 15,000           | 154        | 26.64           |
|                                           | 15,001 – 20,000           | 57         | 9.86            |
|                                           | 20,001 – 25,000           | 83         | 14.36           |
|                                           | ตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป     | 155        | 26.82           |
| รายได้ต่อเดือน ของครอบครัว<br>(บาท/เดือน) | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 | 65         | 11.25           |
|                                           | 10,001 – 20,000           | 131        | 22.66           |
|                                           | 20,001 – 30,000           | 84         | 14.53           |
|                                           | 30,001 – 40,000           | 57         | 9.86            |
|                                           | 40,001 – 50,000           | 51         | 8.82            |
|                                           | ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป     | 190        | 32.87           |
| แหล่งรายได้มาจากกี่ทาง                    | 1 ทาง                     | 351        | 60.73           |
|                                           | 2 ทาง                     | 172        | 29.76           |
|                                           | 3 ทาง                     | 44         | 7.61            |
|                                           | 4 ทาง                     | 5          | 0.87            |
|                                           | 5 ทางขึ้นไป               | 6          | 1.04            |
| รูปแบบการออม                              | ฝากธนาคาร                 | 549        | 94.98           |
|                                           | ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์    | 46         | 7.96            |
|                                           | ลงทุนในทองคำ              | 101        | 17.47           |
|                                           | ซื้อตราสารทุน             | 49         | 8.48            |
|                                           | ซื้อตราสารหนี้            | 8          | 1.38            |
|                                           | ซื้อประกันชีวิต           | 155        | 26.82           |
|                                           | ลงทุนในกองทุนรวม          | 64         | 11.07           |
|                                           | สลากออมทรัพย์             | 3          | 0.52            |
|                                           | เล่นแชร์                  | 16         | 2.77            |
| ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของตนเอง<br>(บาท)       | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000  | 76         | 13.15           |
|                                           | 5,001 – 10,000            | 213        | 36.85           |
|                                           | 10,001 -15,000            | 107        | 18.51           |
|                                           | 15,001 – 20,000           | 56         | 9.69            |
|                                           | 20,001 – 25,000           | 39         | 6.75            |

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                        |                              | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n= 578 ) |
|-------------------------------------|------------------------------|------------|------------------|
| ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของตนเอง<br>(บาท) | 25,001 – 30,000              | 35         | 6.06             |
|                                     | 30,001 – 35,000              | 14         | 2.42             |
|                                     | 35,001 – 40,000              | 21         | 3.63             |
|                                     | ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป        | 17         | 2.94             |
| รายการที่มีจำนวนมากที่สุด           | ผ่อนบ้าน                     | 99         | 17.13            |
|                                     | ผ่อนรถ                       | 83         | 14.36            |
|                                     | เช่าบ้าน                     | 35         | 6.06             |
|                                     | การอุปโภคบริโภค              | 241        | 41.70            |
|                                     | เลี้ยงดูบิดามารดา            | 26         | 4.50             |
|                                     | เลี้ยงดูบุตร                 | 71         | 12.28            |
|                                     | เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ | 8          | 1.38             |
|                                     | การศึกษา                     | 5          | 0.87             |
|                                     | การท่องเที่ยว                | 5          | 0.87             |
|                                     | อื่นๆ                        | 2          | 0.34             |
| เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย     | ลดการใช้จ่ายลง               | 239        | 41.35            |
|                                     | กู้ยืม                       | 235        | 40.66            |
|                                     | นำเงินออมมาใช้               | 98         | 19.69            |
|                                     | หารายได้เพิ่ม                | 5          | 0.87             |
| แหล่งของการกู้ยืม                   | สถาบันการเงิน                | 88         | 15.22            |
|                                     | ญาติพี่น้อง                  | 92         | 15.92            |
|                                     | บุคคลอื่น                    | 55         | 9.52             |
| แหล่งของการกู้ยืม                   | ในระบบ                       | 88         | 15.22            |
|                                     | นอกระบบ                      | 147        | 25.44            |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550 จำนวน 578คน

หมายเหตุ : ส่วนของแหล่งการกู้ยืม เป็นข้อมูลเฉพาะของผู้ที่จะกู้ เมื่อรายได้ไม่เพียงพอรายจ่าย

#### 4.1.2 ข้อมูลด้านการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ข้อมูลด้านการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 1) ข้อมูลของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีทั้งสิ้น 384 ราย จากจำนวนประชากร 578 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 66.44 ของประชากรทั้งหมด ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี (ร้อยละ 22.40) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 56.25) จำนวนสมาชิกในครอบครัวมี 4 คน (ร้อยละ 30.47) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 33.33) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 51.30) รายได้ต่อเดือนของตนเอง 10,000 – 15,000 บาท (ร้อยละ 28.39) รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 50,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 28.13) แหล่งรายได้มาจาก 1 ทาง (ร้อยละ 62.50) รูปแบบการออมคือ การฝากธนาคาร (ร้อยละ 94.27) ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 39.32) รายจ่ายที่มีจำนวนมากที่สุด 3 อันดับคือ การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค (ร้อยละ 38.54) ผ่อนบ้าน (ร้อยละ 18.23) และผ่อนรถ (ร้อยละ 16.15) ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันจะกู้ยืม (ร้อยละ 52.08) ส่วนแหล่งของการกู้ยืมคือ การกู้ยืมจากญาติ (ร้อยละ 20.05)

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบลักษณะส่วนใหญ่ของผู้ที่เคยกู้และไม่เคยกู้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2 นั้น พบว่าความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ รายได้ของตนเองต่อเดือนของกลุ่มประชากร และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย กล่าวคือ กลุ่มประชากรที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน จะมีรายได้ของตนเองต่อเดือน เพียง 10,000 ถึง 15,000 บาท แต่ในขณะที่กลุ่มประชากรที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน มีรายได้ของตนเองต่อเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป และเมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย กลุ่มประชากรที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน จะกู้ยืม ส่วนกลุ่มประชากรที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน จะลดการใช้จ่ายลง ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ทำให้เห็นได้ว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้มากกว่านั้น จะมีพฤติกรรมการกู้ยืมเงินในอนาคต ที่น้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำ

## ตารางที่ 4.2

การเปรียบเทียบลักษณะส่วนใหญ่ของผู้ที่เคยกู้และที่ไม่เคยกู้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| ข้อมูลทั่วไป                      | ผู้ที่เคยกู้ (n= 384)                               | ผู้ที่ไม่เคยกู้ (n= 194)                            |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| เพศ                               | หญิง                                                | หญิง                                                |
| อายุ                              | 26-30                                               | 31-35                                               |
| สถานภาพ                           | สมรส                                                | สมรส                                                |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัว             | 4 คน                                                | 4 คน                                                |
| ระดับการศึกษาสูงสุด               | ปริญญาตรี                                           | ปริญญาตรี                                           |
| อาชีพ                             | พนักงานบริษัทเอกชน                                  | พนักงานบริษัทเอกชน                                  |
| รายได้ต่อเดือน ของตัวเองบาท/เดือน | 10,000 – 15,000                                     | 25,000 บาท ขึ้นไป                                   |
| รายได้ต่อเดือน ของครอบครัว        | 50,000 ขึ้นไป                                       | 50,000 บาท ขึ้นไป                                   |
| แหล่งรายได้มาจากที่ทาง            | 1 ทาง                                               | 1 ทาง                                               |
| รูปแบบการออม                      | ฝากธนาคาร                                           | ฝากธนาคาร                                           |
| ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของตนเอง        | 5,000 – 10,000                                      | 5,000 – 10,000                                      |
| รายจ่ายที่มีจำนวนมากที่สุด        | 1. เพื่อการอุปโภคบริโภค<br>2. ผ่อนบ้าน<br>3. ผ่อนรถ | 1. เพื่อการอุปโภคบริโภค<br>2. ผ่อนบ้าน<br>3. ผ่อนรถ |
| เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย   | กู้ยืม                                              | ลดการใช้จ่ายลง                                      |
| แหล่งของการกู้ยืม                 | กู้ยืมจากญาติ                                       | กู้ยืมจากญาติ                                       |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550 จำนวน 578คน

## 2) บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ

หากพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีทั้งสิ้น 384 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 66.44 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษานั้น พบว่ากลุ่มผู้ให้บริการกู้สินเชื่อส่วนบุคคลจากธนาคารพาณิชย์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 กู้จากผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 และใช้บริการเงินกู้ธนาคารแบบ จำนวน 146 คน คิด เป็นร้อยละ 38.02 โดยมีผู้ให้บริการกับที่อื่นๆ คือบริษัทที่ทำงาน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.52

ทั้งนี้ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์นั้น กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับ ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดฯ มากเป็นลำดับ 1 และ 2 คิดเป็นร้อยละ 15.63 และ 4.95 ตามลำดับ ส่วนในกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการกับ บจ.อิชออน และ บจ. จีอี แคปปิตอลฯ (เฟิร์สช้อยส์) มากเป็นลำดับ 1 และ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.24 และ 8.07 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3  
บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ

| รายชื่อสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน | ลำดับ 1       |                   | ลำดับ 2       |                   | ลำดับ 3       |                   |
|----------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                                        | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| <b>ธนาคาร</b>                          | <b>113</b>    | <b>29.43</b>      | <b>71</b>     | <b>18.49</b>      | <b>49</b>     | <b>12.76</b>      |
| ซีทีแบงก์                              | 60            | 15.63             | 23            | 5.99              | 9             | 2.34              |
| สแตนดาร์ด                              | 19            | 4.95              | 13            | 3.39              | 6             | 1.56              |
| กรุงศรี                                | 7             | 1.82              | 5             | 1.30              | 9             | 2.34              |
| เอชเอสบีซี                             | 6             | 1.56              | 14            | 3.65              | 3             | 0.78              |
| กสิกรไทย                               | 6             | 1.56              | 2             | 0.52              | 3             | 0.78              |
| ธนชาต                                  | 6             | 1.56              | 2             | 0.52              | 1             | 0.26              |
| ไทยพาณิชย์                             | 4             | 1.04              | 5             | 1.30              | 1             | 0.26              |
| ไทยธนาคาร                              | 4             | 1.04              | 3             | 0.78              | 7             | 1.82              |
| นครหลวงไทย                             | 1             | 0.26              | 0             | 0.00              | 1             | 0.26              |
| ทหารไทย                                | 0             | 0.00              | 3             | 0.78              | 3             | 0.78              |
| ยูโอบี                                 | 0             | 0.00              | 1             | 0.26              | 6             | 1.56              |
| <b>Non - Bank</b>                      | <b>123</b>    | <b>32.03</b>      | <b>109</b>    | <b>28.39</b>      | <b>72</b>     | <b>18.75</b>      |
| อิชออน                                 | 47            | 12.24             | 35            | 9.11              | 19            | 4.95              |
| เฟิร์สช้อยส์                           | 31            | 8.07              | 23            | 5.99              | 9             | 2.34              |
| บัตรเครดิตไทย                          | 23            | 5.99              | 12            | 3.13              | 6             | 1.56              |
| อีซีบาย                                | 12            | 3.13              | 16            | 4.17              | 9             | 2.34              |
| บัตรเครดิต                             | 3             | 0.78              | 6             | 1.56              | 2             | 0.52              |

ตารางที่ 4.3

บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ (ต่อ)

| รายชื่อสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน | ลำดับ 1       |                   | ลำดับ 2       |                   | ลำดับ 3       |                   |
|--------------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                                            | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| จีอี แคปิตอล ฯ                             | 3             | 0.78              | 4             | 1.04              | 2             | 0.52              |
| เซทเทเลม                                   | 2             | 0.52              | 3             | 0.78              | 8             | 2.08              |
| พาวเวอร์บาย                                | 1             | 0.26              | 1             | 0.26              | 0             | 0.00              |
| เซ็นทรัล                                   | 1             | 0.26              | 0             | 0.00              | 1             | 0.26              |
| แคปิตอล โอเค                               | 0             | 0.00              | 4             | 1.04              | 8             | 2.08              |
| ควิกแคช                                    | 0             | 0.00              | 3             | 0.78              | 8             | 2.08              |
| เอไอจี                                     | 0             | 0.00              | 2             | 0.52              | 0             | 0.00              |
| <b>นอกระบบ</b>                             | <b>146</b>    | <b>38.02</b>      | <b>11</b>     | <b>2.86</b>       | <b>7</b>      | <b>1.82</b>       |
| อื่นๆ                                      | 2             | 0.52              | 0             | 0.00              | 0             | 0.00              |
| <b>รวม</b>                                 | <b>384</b>    | <b>100</b>        | <b>191</b>    | <b>49.74</b>      | <b>128</b>    | <b>33.33</b>      |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : กลุ่มประชากรเลือกไม่ครบทุกลำดับ

### 3) การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ

ในกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันนั้น สามารถแบ่งกลุ่มของผู้ใช้บริการออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

- (1) ผู้ที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับธนาคารพาณิชย์
- (2) ผู้ที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับผู้ให้บริการที่เป็น

Non – Bank

- (3) ผู้ที่ให้บริการ สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับผู้ปล่อยกู้นอกระบบ

จากตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการกับสถาบันต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับธนาคารพาณิชย์ และ ผู้ปล่อยกู้นอกระบบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน ส่วนผู้ที่ใช้บริการกับ Non – Bank ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมาชิกในครอบครัวมากกว่า 5 คน ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และ

Non – Bank มักจะมีอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ส่วนผู้กู้ในระบบ อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย

รายได้ต่อเดือนของตนเองและรายได้ต่อเดือนของครอบครัวของผู้ที่กู้กับธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 25,000 บาทขึ้นไป และ 50,000 บาท ตามลำดับ ผู้ที่กู้กับ Non – Bank รายได้ของตนเอง 10,000 – 15,000 และรายได้ของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท ส่วนผู้กู้เงินในระบบ รายได้ของตนเองต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท ตามลำดับ

ทั้งนี้ จำนวนแหล่งรายได้ รูปแบบการออม และค่าใช้จ่ายตนเองต่อเดือน ของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีลักษณะเหมือนกัน คือ แหล่งรายได้มาจาก 1 ทาง รูปแบบการออมคือ การฝากเงินกับธนาคาร และค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 5,000 – 10,000 บาท

ผู้กู้เงินกับธนาคารพาณิชย์ มีรายจ่ายที่มากที่สุด 3 ลำดับ คือ การผ่อนบ้าน การอุปโภคบริโภค และการผ่อนรถ ตามลำดับ ส่วนผู้ที่กู้กับ Non – Bank มีรายจ่ายสำหรับการอุปโภคบริโภค การผ่อนรถ และการผ่อนบ้าน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้กู้เงินในระบบ มีรายจ่ายในเรื่องของการอุปโภคบริโภค การเลี้ยงดูบุตร และการผ่อนรถ ตามลำดับ

พฤติกรรมการแก้ปัญหาเมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายของผู้ที่กู้กับ Non – Bank กับผู้กู้เงินในระบบ จะเหมือนกันคือ การกู้ยืม ส่วนผู้กู้เงินกับธนาคารพาณิชย์ มักจะลดการใช้จ่ายลง โดยแหล่งของการกู้ยืมของผู้กู้กับธนาคารพาณิชย์ และ Non – Bank คือ การกู้จากสถาบันการเงิน ในขณะที่ผู้กู้ในระบบมักจะกู้ยืมเงินจากญาติ

## ตารางที่ 4.4

การเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการกับสถาบันต่างๆ

หน่วย : ร้อยละ

| ลักษณะทั่วไป                              | ผู้ใช้บริการ                |                             |                                  |
|-------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
|                                           | กู้จากธนาคารพาณิชย์         | กู้จาก Non – Bank           | กู้จากนอกระบบ                    |
| เพศ                                       | หญิง<br>(59.29)             | ชาย<br>(59.35)              | หญิง<br>(63.01)                  |
| อายุ                                      | 26-30 ปี<br>(31.86)         | 26-30 ปี<br>(30.89)         | 41-50<br>(20.55)                 |
| สถานภาพ                                   | โสด<br>(60.18)              | โสด<br>(56.91)              | สมรส<br>(84.93)                  |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัว                     | 4 คน<br>(30.09)             | มากกว่า 5 คน<br>(24.39)     | 4 คน<br>(41.78)                  |
| ระดับการศึกษาสูงสุด                       | ปริญญาตรี<br>(50.44)        | ปริญญาตรี<br>(51.22)        | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า<br>(48.63) |
| อาชีพ                                     | พนักงานเอกชน<br>(84.07)     | พนักงานเอกชน<br>(79.67)     | ค้าขาย<br>(88.36)                |
| รายได้ต่อเดือน ของตัวเอง<br>(บาท/เดือน)   | 25,000 ขึ้นไป<br>(52.21)    | 10,000-15,000<br>(31.71)    | ต่ำกว่า 10,000<br>(45.89)        |
| รายได้ต่อเดือน ของครอบครัว<br>(บาท/เดือน) | 50,000 ขึ้นไป<br>(62.83)    | 20,001-30,000<br>(25.20)    | 10,001-20,000<br>(47.26)         |
| แหล่งรายได้มาจากที่ทาง                    | 1 ทาง<br>(60.18)            | 1 ทาง<br>(56.91)            | 1 ทาง<br>(68.49)                 |
| รูปแบบการออม                              | ฝากธนาคาร<br>(94.69)        | ฝากธนาคาร<br>(91.87)        | ฝากธนาคาร<br>(95.89)             |
| ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของตนเอง                | 5,000-10,000 บาท<br>(24.78) | 5,000-10,000 บาท<br>(31.71) | 5,000-10,000 บาท<br>(56.16)      |

## ตารางที่ 4.4

การเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการกับสถาบันต่างๆ (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

| ลักษณะทั่วไป                    | ผู้ใช้บริการ                                                                  |                                                                               |                                                                                  |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | กู้จากธนาคารพาณิชย์                                                           | กู้จาก Non – Bank                                                             | กู้จากนอกระบบ                                                                    |
| รายจ่ายที่มีจำนวนมากที่สุด      | 1. ผ่อนบ้าน<br>(41.59)<br>2. อู่ปโภคบริโภค<br>(28.32)<br>3. ผ่อนรถ<br>(18.58) | 1. อู่ปโภคบริโภค<br>(34.15)<br>2. ผ่อนรถ<br>(22.76)<br>3. เช่าบ้าน<br>(15.45) | 1. อู่ปโภคบริโภค<br>(50.68)<br>2. เลี้ยงดูบุตร<br>(28.77)<br>3. ผ่อนรถ<br>(8.90) |
| เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย | ลดการใช้จ่าย<br>(44.25)                                                       | กู้ยืม<br>(47.15)                                                             | กู้ยืม<br>(70.55)                                                                |
| แหล่งของการกู้ยืม               | กู้จากสถาบันการเงิน<br>(24.78)                                                | กู้จากสถาบันการเงิน<br>(35.77)                                                | กู้ยืมจากญาติ<br>(40.41)                                                         |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการจากการเลือกใช้นสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับสถาบันต่างๆ ในลำดับที่ 1 โดย ผู้ใช้บริการที่ให้บริการกับบริษัทที่ทำงาน จะไม่นำมาคำนวณ เนื่องจากมีจำนวนน้อยมาก

## 4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

## 4.2.1 เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ

การเลือกใช้นสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้ประจำ ที่กล่าวมาแล้วตามตารางที่ 4.3 นั้น กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลของการเลือกใช้น ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.5 โดยเหตุผลที่สำคัญเป็นลำดับ 1 คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติ คิดเป็น ร้อยละ 37.24 ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมด เหตุผลลำดับ 2 คือ อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 25.78 เหตุผลลำดับที่ 3 คือ เอกสารประกอบน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.42 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกระบวนการอนุมัติ ซึ่ง

ถือเป็นพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคา มากกว่า อัตราดอกเบี้ย ซึ่งเป็นพฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา

ตารางที่ 4.5

เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ

| เหตุผล                  | ลำดับ 1       |                   | ลำดับ 2       |                   | ลำดับ 3       |                   |
|-------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| ความรวดเร็วในการอนุมัติ | 143           | 37.24             | 73            | 19.01             | 43            | 11.20             |
| อัตราดอกเบี้ย           | 99            | 25.78             | 47            | 12.24             | 35            | 9.11              |
| เอกสารประกอบน้อย        | 40            | 10.42             | 62            | 16.15             | 21            | 5.47              |
| วงเงินสินเชื่อ          | 28            | 7.29              | 79            | 20.57             | 67            | 17.45             |
| ชื่อเสียงสถาบัน         | 19            | 4.95              | 5             | 1.30              | 4             | 1.04              |
| การให้บริการพนักงาน     | 17            | 4.43              | 20            | 5.21              | 18            | 4.69              |
| สะดวก, ง่าย             | 17            | 4.43              | 9             | 2.34              | 5             | 1.30              |
| ระยะเวลาชำระค่านาน      | 11            | 2.86              | 36            | 9.38              | 36            | 9.38              |
| สาขาจำนวนมาก            | 6             | 1.56              | 14            | 3.65              | 15            | 3.91              |
| อื่นๆ                   | 4             | 1.04              | 1             | 0.26              | 1             | 0.26              |
| รวม                     | 384           | 100.00            | 346           | 90.11             | 245           | 63.81             |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : กลุ่มประชากรเลือกไม่ครบทุกลำดับ

หากจำแนกเหตุผลของการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้ประจำ ตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ 3 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.6 นั้น พบว่า กลุ่มผู้กู้ที่เลือกกู้จากธนาคารพาณิชย์ มีเหตุผลลำดับ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าที่อื่นๆ เหตุผลลำดับ 2 คือ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ ส่วนลำดับ 3 คือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน กลุ่มผู้กู้ที่เลือกกู้จาก Non – Bank มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดคือ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ เหตุผลลำดับ 2 คือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนลำดับ 3 คือ

เอกสารที่ใช้ประกอบน้อย ส่วนผู้ที่กู้เงินนอกระบบนั้น เหตุผลลำดับ 1 คือ รวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ เหตุผลลำดับ 2 คือ เอกสารที่ใช้ประกอบน้อย ส่วนลำดับ 3 คือ อัตราดอกเบี้ย

จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้กู้กับธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ที่ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด โดยผู้ที่กู้กับ Non – Bank และ นอกระบบ มักจะให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์เองที่เน้นการแข่งขันด้านราคา ส่วนผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank และ นอกระบบ มักจะเน้นการแข่งขันด้านที่ไม่ใช่ราคา

ตารางที่ 4.6

เหตุผลของการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ แยกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

| กลุ่มผู้ให้บริการ   | ลำดับ 1                            | ลำดับ 2                            | ลำดับ 3                        |
|---------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| กู้จากธนาคารพาณิชย์ | อัตราดอกเบี้ย<br>(35.42)           | ความรวดเร็วในการอนุมัติ<br>(21.24) | การให้บริการพนักงาน<br>(12.39) |
| กู้จาก Non – Bank   | ความรวดเร็วในการอนุมัติ<br>(35.77) | อัตราดอกเบี้ย<br>(30.89)           | เอกสารน้อย<br>(9.76)           |
| กู้จากนอกระบบ       | ความรวดเร็วในการอนุมัติ<br>(51.37) | เอกสารน้อย<br>(18.49)              | อัตราดอกเบี้ย<br>(14.38)       |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.2 ความจำเป็นที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ความจำเป็นที่กลุ่มประชากรจะกู้เงินประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันนั้น ตามตารางที่ 4.7 พบว่า สาเหตุที่สำคัญมากที่สุดคือ การนำไปใช้ในยามฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 54.43 รองลงมาคือ ต้องการเงินก้อน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และลำดับที่ 3 คือ เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ใดๆ ค้ำประกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.46

ตารางที่ 4.7

ความจำเป็นที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| เหตุผล                                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|-----------------------------------------------|------------|----------------|
| นำไปใช้ยามฉุกเฉิน                             | 209        | 54.43          |
| ต้องการเงินก้อน                               | 160        | 41.67          |
| เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์สินหรือบุคคลค้ำ | 140        | 36.46          |
| การอนุมัติที่รวดเร็ว                          | 131        | 34.11          |
| รายจ่ายมากกว่ารายได้                          | 83         | 21.61          |
| ระยะเวลาในการชำระค่านาน                       | 71         | 18.49          |
| มีสาขาบริการมาก                               | 28         | 7.29           |
| อื่นๆ - โปรโมชั่น                             | 3          | 0.78           |
| - เชื้อโฆษณา                                  | 1          | 0.26           |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.3 รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงรูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทเงินก้อน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71 ของผู้กู้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ทั้งหมด ประเภทการซื้อสินค้าผ่อนชำระ คิดเป็นร้อยละ 24.22 และประเภท O/D จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.07

ทั้งนี้หากจำแนกรูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ 3 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.9 นั้น พบว่าผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ และกึ่งธนาคารมักจะมีรูปแบบการกู้ในลักษณะของเงินก้อน ส่วนการกู้จาก Non – Bank นั้น รูปแบบการกู้จะเป็นการซื้อสินค้าผ่อนชำระ

ตารางที่ 4.8

รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| รูปแบบ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|--------------------|------------|----------------|
| เงินก้อน           | 260        | 67.71          |
| ซื้อสินค้าผ่อนชำระ | 93         | 24.22          |
| O/D                | 31         | 8.07           |
| รวม                | 384        | 100.00         |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.9

รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ   | รูปแบบ         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|----------------|------------|---------------|
| กู้จากธนาคารพาณิชย์ | เงินก้อน       | 70         | 61.95 (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank   | สินค้าผ่อนชำระ | 67         | 54.47 (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ       | เงินก้อน       | 143        | 97.95 (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.4 จำนวนสถาบันที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนสถาบันที่ผู้กู้ใช้บริการ ซึ่งพบว่าคนส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากรกู้เงินนอกระบบจำนวน 1 แห่ง เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 32.55 ของผู้กู้ทั้งหมด รองลงมาคือ กู้กับธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.13 และกู้กับ Non – Bank จำนวน 1 แห่ง อีกเช่นกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.49 ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องสร้างความจงรักภักดีของผู้กู้ต่อตราสินค้าของตนให้ได้ เนื่องจากผู้กู้มักจะใช้บริการกับสถาบัน หรือผู้ให้บริการเพียงที่เดียวเท่านั้น

ตารางที่ 4.10  
จำนวนสถาบันที่ให้บริการ

| ผู้ให้บริการ   | ผู้จากธนาคาร  |                   | ผู้จาก Non - Bank |                   | ผู้จากนอกระบบ |                   |
|----------------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน)     | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| 1 แห่ง         | 103           | 26.82             | 71                | 18.49             | 125           | 32.55             |
| 2 แห่ง         | 29            | 7.55              | 40                | 10.42             | 36            | 9.38              |
| 3 แห่ง         | 9             | 2.34              | 12                | 3.13              | 8             | 2.08              |
| มากกว่า 3 แห่ง | 13            | 3.39              | 5                 | 1.30              | 7             | 1.82              |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.5 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย

จากการสำรวจจำนวนเงินที่ผู้กู้ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ยต่อ 1 ครั้ง พบว่า วงเงินต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 มีสัดส่วนที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.05 วงเงินจำนวน 40,001 – 50,000 คิดเป็นร้อยละ 10.94 และวงเงิน 10,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 9.11 ดังแสดงรายละเอียดตาม ตารางที่ 4.11

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย แยกตามกลุ่มผู้ให้บริการนั้น ตาม ตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มผู้กู้จากธนาคารพาณิชย์ ได้รับอนุมัติวงเงินโดยเฉลี่ยเท่ากับ 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.70 ของผู้กู้ทั้งหมด และคิดเป็น 4.00 เท่า ของรายได้โดยเฉลี่ยของประชากร กลุ่มนี้ ส่วนกลุ่มผู้กู้ที่กู้จาก Non – Bank จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ยเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.26 ของผู้กู้ทั้งหมด และคิดเป็น 0.67 – 1 เท่าของรายได้โดยเฉลี่ยของประชากรกลุ่มนี้ สุดท้ายกลุ่มผู้กู้ที่กู้นอกระบบ ได้รับอนุมัติวงเงินโดยเฉลี่ยเท่ากับ 10,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.03 ของผู้กู้ทั้งหมด และคิดเป็น 1 เท่าของรายได้โดยเฉลี่ยของประชากรกลุ่มนี้

ตารางที่ 4.11  
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย

| วงเงิน                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|---------------------------|------------|----------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 | 173        | 45.05          |
| 10,001-20,000             | 35         | 9.11           |
| 20,001-30,000             | 34         | 8.85           |
| 30,001-40,000             | 20         | 5.21           |
| 40,001-50,000             | 42         | 10.94          |
| 50,001-60,000             | 18         | 4.69           |
| 60,001-70,000             | 12         | 3.13           |
| 70,001-80,000             | 12         | 3.13           |
| 80,001-90,000             | 7          | 1.82           |
| 90,001-100,000            | 23         | 5.99           |
| 100,001 ขึ้นไป            | 8          | 2.08           |
| <b>รวม</b>                | <b>384</b> | <b>100.00</b>  |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.12  
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ   | จำนวนเงิน (บาท) | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|-----------------|------------|---------------|
| กู้จากธนาคารพาณิชย์ | 100,000         | 20         | 17.70 (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank   | 10,000          | 20         | 16.26 (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ       | 10,000          | 38         | 26.03 (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.6 ระยะเวลาการผ่อนชำระ

พฤติกรรมอีกประเภทของผู้ใช้บริการ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.36 ผ่อนชำระหนี้้นาน 7-12 เดือน รองลงมาคือ ผ่อนชำระน้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.54 ของผู้กู้ทั้งหมด และผ่อนชำระ 19 -24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.16 ของผู้กู้ทั้งหมด

ตารางที่ 4.13

ระยะเวลาการผ่อนชำระ

| ระยะเวลา         | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|------------------|------------|----------------|
| น้อยกว่า 6 เดือน | 148        | 38.54          |
| 7-12 เดือน       | 155        | 40.36          |
| 13-18 เดือน      | 0          | 0              |
| 19-24 เดือน      | 39         | 10.16          |
| 25-30 เดือน      | 3          | 0.78           |
| 31-36 เดือน      | 12         | 3.13           |
| 37-42 เดือน      | 0          | 0              |
| 43-48 เดือน      | 15         | 3.91           |
| 49 เดือน ขึ้นไป  | 12         | 3.12           |
| รวม              | 384        | 100.00         |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.14 แสดงระยะเวลาการผ่อนชำระเมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งพบว่า ผู้ที่กู้เงินนอกระบบจะมีระยะเวลาการผ่อนชำระที่สั้นกว่าผู้กู้ในระบบ กล่าวคือ ระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ของเงินกู้ในระบบ โดยส่วนมาก 6 เดือน ในขณะที่เงินกู้ในระบบมีระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ส่วนใหญ่ 12 เดือน ซึ่งการจ่ายชำระหนี้เงินกู้ในระบบภายในระยะเวลาดังนี้ ถือเป็นวิธีการลดความเสี่ยงอย่างหนึ่งของผู้ปล่อยกู้ในระบบ ที่ต้องการเงินของตนคืนมาโดยเร็วที่สุด

## ตารางที่ 4.14

ระยะเวลาการผ่อนชำระ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ   | ระยะเวลา | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|----------|------------|---------------|
| กู้จากธนาคารพาณิชย์ | 12 เดือน | 39         | 34.51 (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank   | 12 เดือน | 37         | 30.08 (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ       | 6 เดือน  | 60         | 41.10 (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

## 4.2.7 อัตราดอกเบี้ยที่จ่ายชำระ

จากตารางที่ 4.15 อัตราดอกเบี้ยที่ผู้กู้จ่ายชำระแยกตามกลุ่มของผู้ที่พบว่า กลุ่มผู้ที่กู้กับธนาคารพาณิชย์ จ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยต่อปี เท่ากับร้อยละ 18.74 ต่อปี กลุ่มผู้ที่กู้กับ Non - Bank จ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 17.28 ส่วนผู้กู้นอกระบบจ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 65.55 ต่อปี

จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ที่กู้กับ Non - Bank จ่ายชำระดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยต่ำกว่าผู้ที่กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากผู้ให้บริการที่เป็น Non - Bank มักจะปล่อยกู้ในรูปของสินค้าผ่อนชำระ และมีโปรโมชั่นดอกเบี้ยต่ำบ่อยๆ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่เข้ามาให้บริการในเรื่องของสินค้าผ่อนชำระ ทำให้อัตราดอกเบี้ยที่เสนอแก่ลูกค้าไม่ต่ำเท่ากับสินค้าผ่อนชำระ

อย่างไรก็ตามผู้กู้เงินนอกระบบ จะต้องจ่ายชำระดอกเบี้ยในอัตราที่สูง ซึ่งเท่ากับร้อยละ 65.55 ต่อปี โดยเฉลี่ย อัตราดังกล่าวสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่กฎหมายกำหนดให้สามารถเรียกเก็บมาก เนื่องจากผู้กู้เหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินได้ ซึ่งอาจเกิดจากไม่มีเบอร์โทรศัพท์บ้าน หลักแหล่งการทำงานที่ไม่แน่นอน หรือ ไม่มีคุณสมบัติในการขอู้ เป็นต้น

ตารางที่ 4.15  
อัตราดอกเบี้ยที่จ่ายชำระ

| สถาบันผู้ให้บริการ | อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย (ร้อยละ) |
|--------------------|------------------------------|
| ธนาคารพาณิชย์      | 18.74                        |
| Non - Bank         | 17.28                        |
| นอกระบบ            | 65.55                        |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.8 พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ตารางที่ 4.16 อธิบายได้ว่า เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ที่กู้มาได้นั้น ผู้กู้จะแก้ปัญหาโดยการเจรจาประนอมหนี้ มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมาคือการกู้เงินนอกระบบมาชำระ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.72 Refinance จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ไม่ชำระหนี้ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 และ ยืมเงินจากญาติมาชำระ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52

แต่หากพิจารณาพฤติกรรมการแก้ไขหนี้ โดยแยกตามกลุ่มผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ มักจะแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาโดยการเจรจาประนอมหนี้ คิดเป็นร้อยละ 55.75 ของผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ ส่วนผู้ที่กู้จาก Non – Bank จะแก้ไขหนี้โดยการเจรจาประนอมหนี้ เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 63.41 ของผู้ที่กู้จาก Non – Bank ส่วนผู้กู้นอกระบบ มักจะแก้ปัญหาโดยการกู้เงินนอกระบบมาชำระ คิดเป็นร้อยละ 71.92 ของผู้กู้นอกระบบทั้งหมด

จะเห็นได้ว่าผู้กู้เงินนอกระบบมักจะไม่ต้องการเจรจาประนอมหนี้ แต่จะทำอย่างไรก็ได้ให้สามารถชำระหนี้ในงวดนั้นๆ ได้ เนื่องจากระบบการทวงถามหนี้ของผู้ให้กู้มักจะมี ความรุนแรงกว่าในระบบมาก

ตารางที่ 4.16

พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|----------------------|------------|----------------|
| เจรจาขอประนอมหนี้    | 181        | 47.14          |
| กู้ยืมระบบมาชำระ     | 141        | 36.72          |
| Refinance            | 56         | 14.58          |
| ไม่ชำระหนี้          | 4          | 1.04           |
| ยืมเงินจากญาติ       | 2          | 0.52           |
| <b>รวม</b>           | <b>384</b> | <b>100.00</b>  |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.17

พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน แยกตามกลุ่ม  
ผู้ให้บริการ

| กลุ่มผู้ให้บริการ   | การแก้ไขหนี้     | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|------------------|------------|---------------|
| กู้จากธนาคารพาณิชย์ | ประนอมหนี้       | 63         | 55.75 (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank   | ประนอมหนี้       | 78         | 63.41 (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ       | กู้ยืมระบบมาชำระ | 105        | 71.92 (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.9 พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้ให้บริการไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือการข่มขู่ คิดเป็นร้อยละ 67.97 ลำดับที่ 2 คือการส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.54 และลำดับที่ 3 คือ การโทรเตือนก่อนวันที่ครบกำหนดชำระ คิดเป็นร้อยละ 8.07

หากพิจารณาตามกลุ่มของผู้กู้ ร้อยละเรียงตามตารางที่ 4.19 ผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ และ ผู้ที่กู้จาก Non - Bank ไม่พอใจการทวงหนี้โดยการข่มขู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

61.95 และ 55.28 ตามลำดับ รองลงมาคือ การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.35 และ 19.51 ตามลำดับ ลำดับ 3 คือ การโทรเตือนก่อนครบกำหนด คิดเป็นร้อยละ 7.08 และ 14.63 ตามลำดับ

ส่วนผู้กู้เงินนอกระบบ ไม่พอใจการทวงหนี้โดยการข่มขู่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.25 รองลงมาคือ การทำร้ายร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 4.79 และลำดับ 3 คือ การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 3.42

#### ตารางที่ 4.18

พฤติกรรมกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ

| พฤติกรรม                     | ลำดับ 1       |                   | ลำดับ 2       |                   | ลำดับ 3       |                   |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                              | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| การข่มขู่                    | 261           | 67.97             | 43            | 11.20             | 37            | 9.64              |
| การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน  | 52            | 13.54             | 173           | 45.05             | 34            | 8.85              |
| โทรเตือนก่อนวันครบกำหนดชำระ  | 31            | 8.07              | 42            | 10.94             | 69            | 17.67             |
| การทวงถามบ่อยๆ เมื่อเลยกำหนด | 19            | 4.95              | 83            | 21.61             | 158           | 41.15             |
| โทรเตือนในวันที่ครบกำหนดชำระ | 13            | 3.39              | 13            | 3.39              | 15            | 3.91              |
| ทำร้ายร่างกาย                | 7             | 1.82              | 6             | 1.56              | -             | -                 |
| การด่าทอ                     | 1             | 0.26              | 7             | 1.82              | 5             | 1.30              |
| <b>รวม</b>                   | <b>384</b>    | <b>100.00</b>     | <b>367</b>    | <b>95.57</b>      | <b>318</b>    | <b>82.52</b>      |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : กลุ่มประชากรเลือกไม่ครบทุกลำดับ

ตารางที่ 4.19

พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้ให้บริการไม่พอใจ แยกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

| กลุ่มผู้ให้บริการ        | พฤติกรรม                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ  |
|--------------------------|--------------------------------|------------|---------|
| กู้จากธนาคาร-<br>พาณิชย์ | 1. การข่มขู่                   | 70         | 61.95   |
|                          | 2. การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน | 23         | 20.35   |
|                          | 3. โทรเตือนก่อนครบกำหนด        | 8          | 7.08    |
|                          |                                |            | (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank        | 1. การข่มขู่                   | 68         | 55.28   |
|                          | 2. การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน | 24         | 19.51   |
|                          | 3. โทรเตือนก่อนครบกำหนด        | 18         | 14.63   |
|                          |                                |            | (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ            | 1. การข่มขู่                   | 123        | 84.25   |
|                          | 2. ทำร้ายร่างกาย               | 7          | 4.79    |
|                          | 3. การส่งพนักงานทวงถามที่ทำงาน | 5          | 3.42    |
|                          |                                |            | (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

## 4.2.10 บริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการพอใจ

ตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าบริการหลังการขายที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากที่สุด คือ การได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่มโดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.33 ต่อมาคือ การได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 17.71 และการส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 6.77 แต่อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 31.51 ที่ระบุว่าตนเองไม่เคยได้รับการบริการหลังการขาย ซึ่งจากตารางที่ 4.21 สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มผู้ที่กู้เงินนอกระบบ คือกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ไม่เคยได้รับการบริการหลังการขาย คิดเป็นร้อยละ 80.82 ของผู้กู้นอกระบบทั้งหมด แต่ทั้งนี้บริการหลังการขายที่ได้รับ และพึงพอใจมากที่สุดคือ การได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่มโดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง และ การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้

ส่วนกลุ่มผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ นั้น พอใจการให้บริการหลังการขายโดยการได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่มโดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง การได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า และ การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 42.48 ร้อยละ 33.63 และ ร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ที่กู้จาก Non – Bank พอใจการบริการหลังการขาย โดยการได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่มโดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.59 รองลงมาคือ การได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 24.39 ต่อมาคือ การโทรเตือนให้ชำระหนี้ก่อนครบกำหนด คิดเป็นร้อยละ 8.94

ตารางที่ 4.20

บริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพอใจ

| บริการหลังการขาย                                     | ลำดับ 1       |                   | ลำดับ 2       |                   | ลำดับ 3       |                   |
|------------------------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
|                                                      | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
| ได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่มโดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง | 128           | 33.33             | 33            | 8.59              | 41            | 10.68             |
| ไม่มีบริการหลังการขาย                                | 121           | 31.51             | -             | -                 | -             | -                 |
| ได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า                    | 68            | 17.71             | 71            | 18.49             | 30            | 7.81              |
| การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้                          | 26            | 6.77              | 40            | 10.42             | 18            | 4.69              |
| โทรเตือนให้ชำระหนี้ก่อนครบกำหนด                      | 19            | 4.95              | 7             | 1.82              | 9             | 2.34              |
| การนำเสนอสิทธิพิเศษทางโทรศัพท์                       | 18            | 4.69              | 44            | 11.46             | 48            | 12.50             |
| มาเก็บเงินถึงที่                                     | 3             | 0.78              | 1             | 0.26              | -             | -                 |
| เตือนให้ชำระหนี้ทางจดหมาย                            | 1             | 0.26              | -             | -                 | -             | -                 |
| <b>รวม</b>                                           | <b>384</b>    | <b>100</b>        | <b>196</b>    | <b>51.04</b>      | <b>146</b>    | <b>38.02</b>      |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : กลุ่มประชากรเลือกไม่ครบทุกลำดับ

## ตารางที่ 4.21

บริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพอใจ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ        | บริการหลังการขาย                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ  |
|--------------------------|--------------------------------------|------------|---------|
| กู้จากธนาคาร-<br>พาณิชย์ | 1. ได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่ม         | 48         | 42.48   |
|                          | 2. ได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า | 38         | 33.63   |
|                          | 3. การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้       | 13         | 11.50   |
|                          |                                      |            | (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank        | 1. ได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่ม         | 61         | 49.59   |
|                          | 2. ได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า | 30         | 24.39   |
|                          | 3. โทรเตือนให้ชำระหนี้ก่อนครบกำหนด   | 11         | 8.94    |
|                          |                                      |            | (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ            | 1. ไม่มี                             | 118        | 80.82   |
|                          | 2. ได้รับสิทธิใช้วงเงินเพิ่ม         | 19         | 13.01   |
|                          | 3. การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้       | 3          | 2.05    |
|                          |                                      |            | (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.2.11 ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

จากตารางที่ 4.22 ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 86.98 รองลงมาคือ เพื่อนหรือคนในครอบครัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 และ พนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.22

ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
|------------------------------|---------------|-------------------|
| ตัดสินใจเอง                  | 334           | 86.98             |
| เพื่อน/ครอบครัว              | 42            | 10.94             |
| พนักงาน                      | 8             | 2.08              |
| รวม                          | 384           | 100.00            |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

#### 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

จากตารางที่ 4.23 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 53.13 ของผู้ที่กู้สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมด อันดับที่ 2 คือ การผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก คิดเป็นร้อยละ 11.46 และลำดับที่ 3 คือ เงื่อนไขของผู้สมัคร คิดเป็นร้อยละ 9.64 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา นั่นคือดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ดังนั้นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันคือ กลยุทธ์ด้านราคา ส่วนที่สำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้ให้บริการก็จำเป็นต้องสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดเงื่อนไขผู้สมัครที่ไม่ซับซ้อนจนเกินไป เป็นต้น

ทั้งนี้ในแง่ของผู้ให้บริการที่จะพิจารณาว่าการโฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคหรือไม่นั้น จากตารางที่ 4.24 เห็นได้ว่า ในภาพรวมการโฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจจำนวน 186 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.44 และการโฆษณาไม่มีผลต่อการตัดสินใจจำนวน 198 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.56

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ ตามตารางที่ 4.25 พบว่าส่วนใหญ่แล้ว การโฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้กู้ หากผู้กู้เป็นผู้กู้ในระบบ ซึ่งผู้กู้จากธนาคารพาณิชย์ การโฆษณา มีผลถึง ร้อยละ 60.18 ส่วนผู้กู้จาก Non – Bank การโฆษณา มีผลถึงร้อยละ 69.11 แต่ทั้งนี้ การโฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้กู้นอกระบบเพียงร้อยละ 21.23 เท่านั้น ดังนั้นผู้ปล่อยกู้นอกระบบจึงไม่น่าจะมีการโฆษณา ในขณะที่ผู้ให้บริการในระบบควรมีกกลยุทธ์การโฆษณา

## ตารางที่ 4.23

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

หน่วย : คน

| ปัจจัยที่มีอิทธิพล                             | ลำดับ 1        | ลำดับ 2        | ลำดับ 3       |
|------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| <b>ผลิตภัณฑ์ (Product)</b>                     |                |                |               |
| เงื่อนไขของผู้สมัคร                            | 37<br>(9.64)   | 24<br>(6.25)   | 39<br>(10.16) |
| ความมีชื่อเสียงของสถาบันผู้ให้บริการ           | 19<br>(4.95)   | 12<br>(3.13)   | 9<br>(2.34)   |
| <b>ราคา (Price)</b>                            |                |                |               |
| อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม                     | 204<br>(53.13) | 84<br>(21.88)  | 37<br>(9.64)  |
| การผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก                       | 44<br>(11.46)  | 165<br>(42.97) | 75<br>(19.53) |
| <b>การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)</b> |                |                |               |
| สาขาที่ให้บริการมีจำนวนมาก                     | 0<br>(0.00)    | 4<br>(1.04)    | 14<br>(3.65)  |
| <b>การส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>          |                |                |               |
| การส่งเสริมการตลาด                             | 4<br>(1.04)    | 4<br>(1.04)    | 31<br>(8.07)  |
| การโฆษณา                                       | 1<br>(0.26)    | 5<br>(1.30)    | 0<br>(0.00)   |
| <b>บุคคล (People)</b>                          |                |                |               |
| การให้บริการของพนักงาน                         | 11<br>(2.86)   | 13<br>(3.39)   | 34<br>(8.85)  |
| <b>กระบวนการส่งมอบ (Process)</b>               |                |                |               |
| ความรวดเร็วในการอนุมัติ/การโอนเงินเข้าบัญชี    | 63<br>(16.41)  | 58<br>(15.10)  | 97<br>(25.26) |
| ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก                              | 1<br>(0.26)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)   |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บเป็นสัดส่วนต่อกลุ่มประชากรจำนวน 384 ราย มีหน่วยเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4.24

ผลของการโฆษณาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

| ผลของการโฆษณาต่อการตัดสินใจ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ<br>(n=384) |
|-----------------------------|---------------|-------------------|
| มี                          | 186           | 48.44             |
| ไม่มี                       | 198           | 51.56             |
| รวม                         | 384           | 100.00            |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.25

ผลของการโฆษณาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ | มี            |                | ไม่มี         |                |
|-------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|                   | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ         |
| กู้จากธนาคารฯ     | 68            | 60.18 (n=113)  | 45            | 39.82 (n=113)  |
| กู้จาก Non - Bank | 85            | 69.11 (n=123)  | 38            | 30.89 (n= 123) |
| กู้จากนอกระบบ     | 31            | 21.23 (n= 146) | 115           | 78.77 (n=146)  |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

หมายเหตุ : ไม่รวมผู้ที่กู้เงินจากบริษัทที่ทำงาน จำนวน 2 คน

จากตารางที่ 4.26 ผู้กู้ได้รับข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากที่สุดคือ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 56.51 ของผู้กู้ทั้งหมด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 40.10 แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 40.10 และ พนักงานติดต่อโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 36.98 และจากตารางที่ 4.27 หากพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ มักได้รับข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันจากพนักงานโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 71.68 ของผู้กู้จากธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด รองลงมาคือ แผ่นพับ และ โทรทัศน์ ส่วนผู้ที่กู้จาก Non - Bank จะได้รับข้อมูลข่าวสารจาก โทรทัศน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.54 รองลงมาคือแผ่นพับ

และหนังสือพิมพ์ ผู้ที่กู้เงินนอกระบบ ได้รับข้อมูลของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันจากโทรทัศน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.18 รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และเพื่อนหรือคนในครอบครัว

ตารางที่ 4.26

แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ

| แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ | จำนวน (คน) | ร้อยละ (n=384) |
|-------------------------------|------------|----------------|
| โทรทัศน์                      | 217        | 56.51          |
| หนังสือพิมพ์                  | 161        | 41.93          |
| แผ่นพับ                       | 154        | 40.10          |
| พนักงานติดต่อโดยตรง           | 142        | 36.98          |
| เพื่อน/คนในครอบครัว           | 98         | 25.52          |
| นิตยสาร                       | 52         | 13.54          |
| Internet                      | 4          | 1.04           |
| ที่ทำงาน                      | 2          | 0.52           |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

ตารางที่ 4.27

แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการ       | แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| กู้จากธนาคาร<br>พาณิชย์ | 1. พนักงานติดต่อโดยตรง        | 81         | 71.68 (n=113) |
|                         | 2. แผ่นพับ                    | 54         | 47.79 (n=113) |
|                         | 3. โทรทัศน์                   | 44         | 38.94 (n=113) |
| กู้จาก Non - Bank       | 1. โทรทัศน์                   | 72         | 58.54 (n=123) |
|                         | 2. แผ่นพับ                    | 70         | 56.91 (n=123) |
|                         | 3. หนังสือพิมพ์               | 59         | 47.97 (n=123) |
| กู้จากนอกระบบ           | 1. โทรทัศน์                   | 101        | 69.18 (n=146) |
|                         | 2. หนังสือพิมพ์               | 72         | 49.32 (n=146) |
|                         | 3. เพื่อน/คนในครอบครัว        | 40         | 27.40 (n=146) |

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครระหว่างเดือน สิงหาคม 2550

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์ มีความสามารถในการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากมีต้นทุนการบริการต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้กู้ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์จากเหตุผลที่สำคัญที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย

ผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ยังไม่สามารถแข่งขันทางด้านราคาได้ เนื่องจากมีต้นทุนการบริการที่สูง กลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันจึงต้องเป็นกลยุทธ์ที่ไม่ใช้ราคา สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้กู้ ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจาก บริษัทที่เป็น Non – Bank เนื่องจากมีความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ

ผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ ถึงแม้ว่าต้นทุนการบริการจะต่ำกว่าต้นทุนบริการของ Non – Bank แต่ก็ไม่สามารถแข่งขันทางด้านราคาได้ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการนอกระบบมีความเสี่ยงสูง และไม่มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเครดิต ผู้ให้บริการจึงต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยสูง เพื่อชดเชยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้สูงเช่นกัน กลยุทธ์ในการแข่งขันจึงต้องเป็นกลยุทธ์ที่ไม่ใช้ราคา และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้กู้ ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ เนื่องจากมีความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ